

DGCI

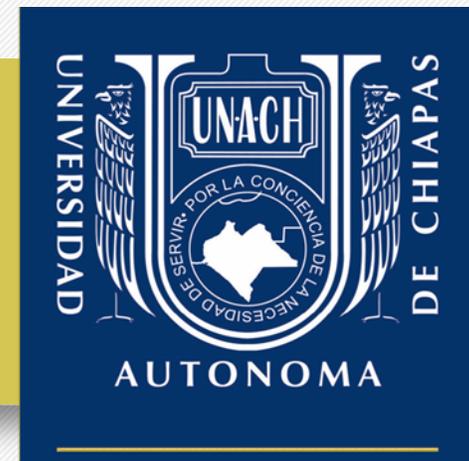
Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

Secretaría Académica

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Introducción al Sistema de Gestión Integrado (SGI-UNACH)



2023



GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2015



GESTIÓN AMBIENTAL

ISO 14001:2015



Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Universidad Que D

Limitación de responsabilidad



- Esta presentación fue elaborada solo como **auxiliar didáctico y para fines académicos y de capacitación exclusivamente**.
- Los textos o contenidos presentados así como las ilustraciones utilizadas son **creación dentro del Sistema de Gestión Integrado de la UNACH o bien de uso público de la Red**, sin que se haya utilizado texto que este protegido en forma tácita o expresa por derechos de propiedad industrial, derechos de autor, información de carácter personal o de cualquier otra naturaleza que no este citado. Por tales razones, puede haber similitud con textos o ilustraciones empleadas o de propiedad de otras personas físicas o morales.



Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Jaciel Vázquez

Brenda Gutú

Yazmin Núñez

Arnulfo Gutiérrez

Víctor Albores

Agenda



1. Antecedentes
2. El Sistema de Gestión Integrado –UNACH
3. Sitio Web Institucional | <https://calidad.unach.mx>
4. Anexo 5 |- Estructura de procedimientos institucionales
5. Anexo | FODA-CAME
6. Anexo3 | Acciones para afrontar riesgos y oportunidades
7. Auditorias de calidad

Preguntas y respuestas

1. Antecedentes de nuestro SGI

Sistema de Gestión Integrado



Certificación del SGI-UNACH
9001:2015

En apoyo al cumplimiento a las dimensiones planteadas en el PA 2014:2018, en **(2015 y 2016)** se documenta y certifica el Sistema de Gestión Integrado. (ISO 9001, ISO 14001 y R025)

Requisito de ingreso al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX) en el 2010

Certificación ISO 9001:2008

Se continúan los trabajos y se logra la certificación **(2010)** y recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO 9001:2008)

Certificación ISO 9001:2000

En el año **2005** se inician las actividades para certificar el Sistema de Gestión de la Calidad (2006).

Proyecto Académico Vigente

Gestión
2018 - 2022
2022 - 2026

55

Orientados a la Normatividad Institucional

SGC ¿Porqué implementarlo?



GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2015

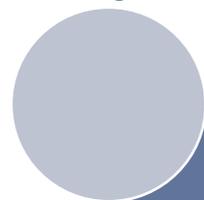


AUTONOMA



GESTIÓN AMBIENTAL

ISO 14001:2015



Apoyo a otros sectores



Ahorro de costos



Disminución en consumos (Luz, Agua, Papel, Separación de residuos)



Toma de decisiones basadas en evidencia

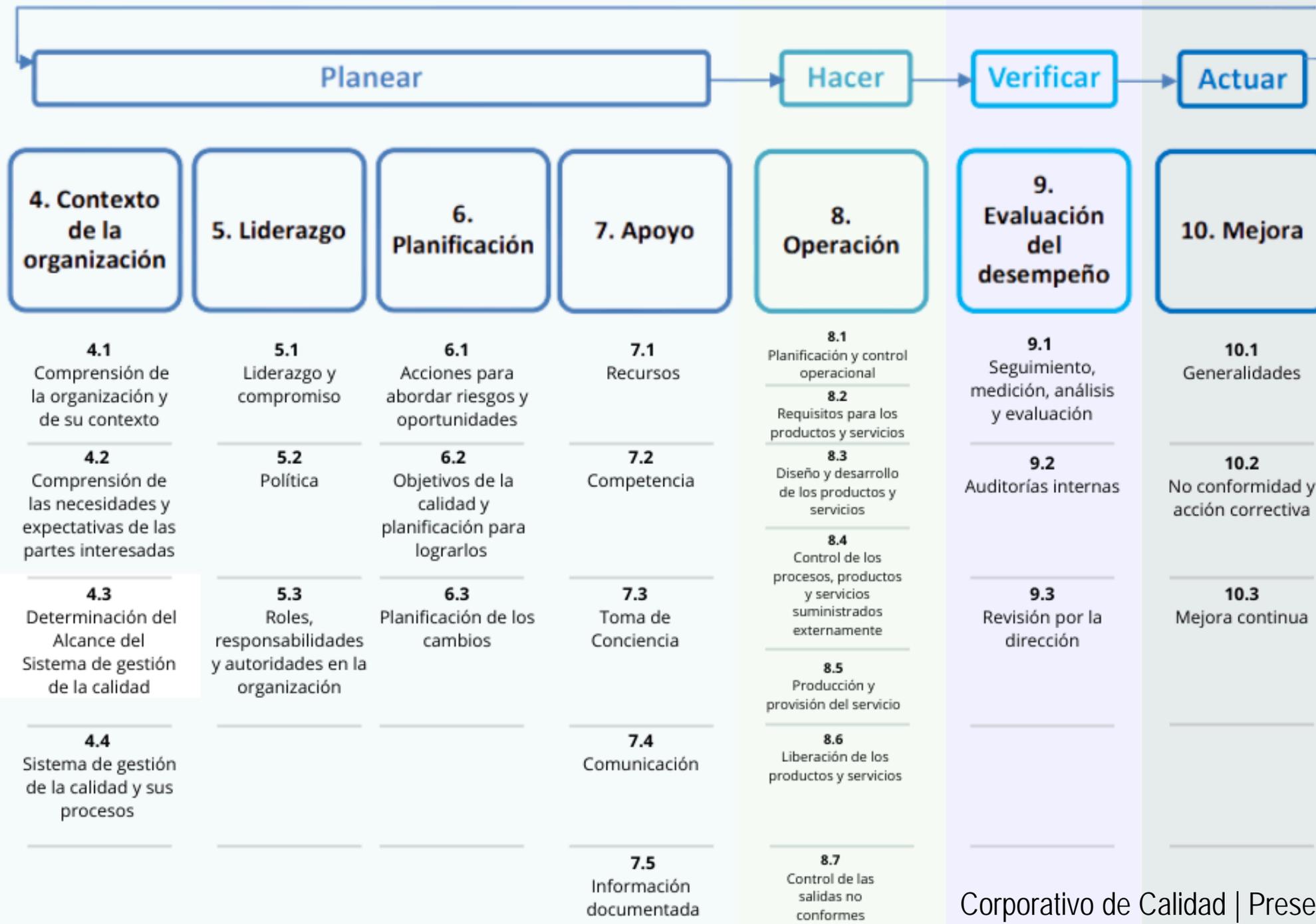


Mejorar imagen institucional

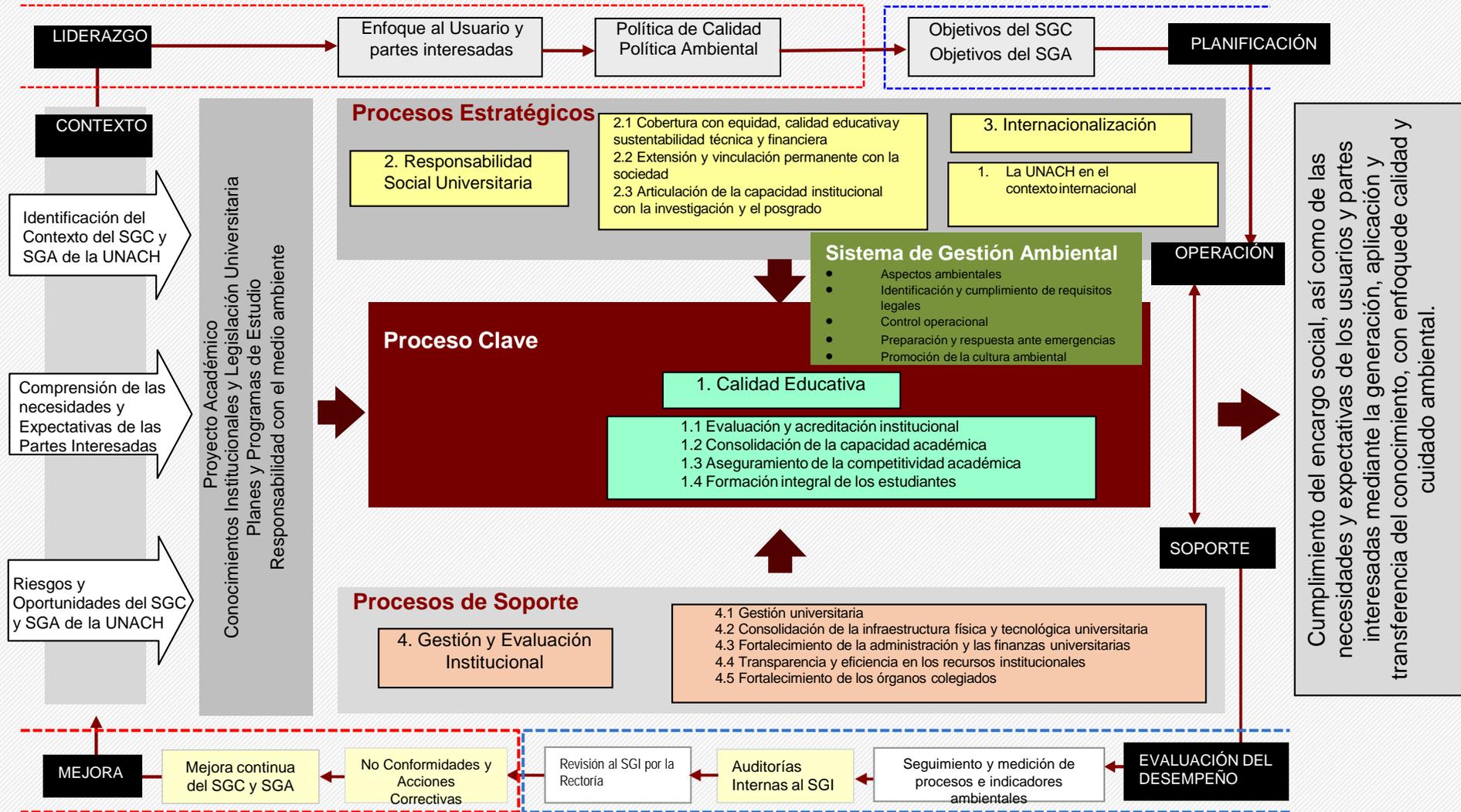


Compromiso del equipo de trabajo

Universidad Que Deja Huella



Interacción de los procesos de la Universidad Autónoma de Chiapas. SGC/ SGA



2. El Sistema de Gestión Integrado - UNACH

CALIDAD
#CompromISOdeTodos

Política de Calidad Institucional



- En la Universidad estamos comprometidos en ofrecer **servicios de calidad** con base en valores, principios institucionales, responsabilidad ambiental y social, en beneficio de la comunidad dentro y fuera de la Universidad; contribuyendo al desarrollo sustentable mediante la mejora continua de nuestro sistema de gestión y en apego a la Legislación.

SGC | Alcance del sistema



- **Servicios** de educación superior integrando las funciones sustantivas, adjetivas y regulativas relacionadas con la calidad educativa, la responsabilidad social universitaria, la internacionalización, la Gestión y Evaluación Institucional, considerando los siguientes procesos:
- Evaluación y acreditación institucional, Consolidación de la capacidad académica, Aseguramiento de la competitividad académica, Formación integral de los estudiantes, Cobertura con equidad, calidad educativa y sustentabilidad técnica y financiera, Extensión y vinculación permanente con la sociedad, Articulación de la capacidad institucional con la investigación y el posgrado, La UNACH en el contexto internacional, Gestión universitaria, Consolidación de la infraestructura física y tecnológica universitaria, Fortalecimiento de la administración y las finanzas universitarias, Transparencia y eficiencia en los recursos institucionales, Fortalecimiento de los órganos colegiados.

COMITÉ CENTRAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN UNIVERSITARIA

Establece las directrices y toma las decisiones para el Sistema, Lidera, impulsa, promueve y evalúa el Sistema.

Estructura orgánica del SGI

Se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema. De Gestión Integrado

Responsable del SGI-UNACH
(Dirección de Gestión de la Calidad Institucional/Departamento de Gestión de la Calidad Institucional)

Responsables de calidad

Se aseguran de la ejecución, medición y evaluación de los procesos que les corresponden de acuerdo a los objetivos planteados.

Líderes de proceso
Proceso/Directores de área de las DAC's

Directores de Unidades Académica

Opera el proceso o procesos que le corresponden, integra información para generar medición de resultados.

Personal Operativo del SGI-UNACH

Personal Operativo

SGA | Alcance del sistema

(Primera etapa)



- Actividades, productos y servicios relacionados con la educación superior considerando el contexto externo e interno, las obligaciones de cumplimiento a la legislación, las expectativas de los grupos de interés y las partes interesadas, las actividades, los servicios y productos desarrollados y los límites físicos del **circuito universitario** de Rectoría (Rectoría, CINDA, Edificio de Recursos Humanos y Biblioteca) y las UA's de Facultad de Ingeniería C-I, Facultad de Medicina Humana C-II y la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia C-II.

<https://calidad.unach.mx/index.php/sgi-alcance>

Estructura
orgánica
SGA

- Responsable Ambiental
- Coordinador del Comité Ambiental

COMITÉ CENTRAL DE PLANEACIÓN Y
EVALUACIÓN UNIVERSITARIA (CCPEU)

SECRETARIA DE IDENTIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
UNIVERSITARIA (SIRESU)
(DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y PROGRAMAS/
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL)

UA's y DAC's (En el alcance)

CENTRO DE ESTUDIOS SOBRE
LA UNIVERSIDAD /
COORDINACIÓN DE
BIENESTAR Y ATENCIÓN A LA
COMUNIDAD UNIVERSITARIA

DIRECCIÓN GENERAL DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD INSTITUCIONAL

UNIDAD DE GESTIÓN Y
ANÁLISIS DE LA
COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIVERSITARIA

PO-136-08

Identificación de aspectos ambientales y registro de su legislación aplicable.

- ❑ Identificar los aspectos ambientales y los requisitos legales para su registro en el formato correspondiente.
- ❑ En el caso de edificios en donde se ubiquen más de una DAC, anualmente los responsables ambientales elegirán a un Coordinador encargado de concentrar la información, gestionar la validación de los resultados con los titulares de las DAC y enviar los formatos correspondientes con los resultados, al responsable del procedimiento.

PO-136-04

Promoción de la Cultura Ambiental

- ❑ Elaborar la agenda ambiental de manera semestral y enviar la información en el formato correspondiente al Departamento de Gestión Ambiental.
- ❑ En el caso de edificios en donde se ubiquen más de una DAC, semestralmente los responsables ambientales acordaran con el Coordinador del edificio las acciones a programar en la Agenda Ambiental.
- ❑ El Coordinador será el encargado de concentrar la información, gestionar la validación de los resultados con los titulares de las DAC y enviar los formatos correspondientes con los resultados, al Departamento de Gestión Ambiental. Suministrar información bimestral de los servicios básicos, luz, Agua y residuos sólidos conforme a los controles establecidos, al Departamento de Gestión Ambiental.

PO-136-08

Identificación de aspectos ambientales y registro de su legislación aplicable.

- Identificar los aspectos ambientales y los requisitos legales para su registro en el formato correspondiente.
- Gestionar la validación de los resultados del procedimiento ante el pleno del Comité Ambiental, así como enviar los formatos correspondientes con los resultados, al responsable del procedimiento.

PO-136-04

Promoción de la Cultura Ambiental

- Elaborar la agenda ambiental de manera semestral.
- Gestionar la validación de los resultados del procedimiento ante el pleno del Comité Ambiental, así como enviar los formatos correspondientes con los resultados, al Departamento de Gestión Ambiental.
- Suministrar información bimestral de los servicios básicos, luz, Agua y residuos sólidos conforme a los controles establecidos al Departamento de Gestión Ambiental



3. Sitio Web oficial <https://calidad.unach.mx>

Difusión institucional | Cobertura de Procedimientos Certificados

The screenshot shows the top navigation bar of the DGCI website. It includes the UNACH logo, the text 'SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO', and the DGCI logo. Below the navigation bar, there are two main content sections: 'DIFUSIÓN INSTITUCIONAL - SGI' featuring a video player for 'Auditoría Interna 01/2022' and 'INFORMACIÓN RELEVANTE - UNACH' featuring a document titled 'Manual para prevenir y atender la violencia de género en la comunidad universitaria'.

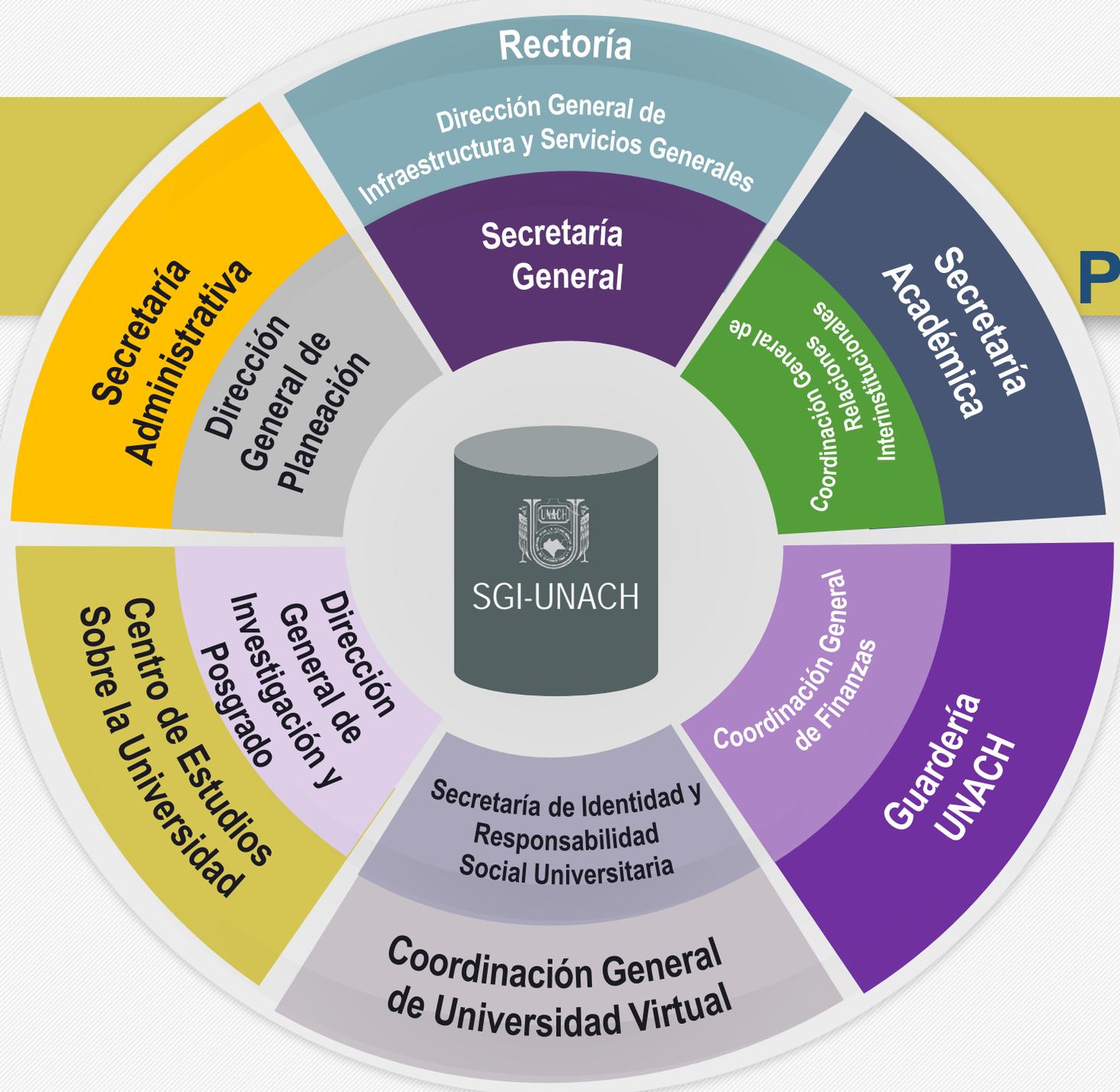
The screenshot shows a login form titled 'INGRESO AL SITIO'. It contains fields for 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', a 'Recordarme' checkbox, and an 'INICIAR SESIÓN' button.

The screenshot shows the main content area of the website. It features a 'Principal' section with a 'Formatos Institucionales' heading. Below this, there is a text block stating 'En atención al Oficio No. DSE/CE/0307/2023 se coloca a disposición de la comunidad universitaria los siguientes formatos institucionales para su descarga y seguimiento de acuerdo al trámite requerido.' and two links: 'Solicitud de baja temporal completa (FO-634-08-01)' and 'Solicitud de baja temporal parcial (FO-634-08-02)'. There is also a 'zendesk chat' window and a 'FORM Chatee con nosotros' button.

Universidad Que De



Alcance de Procedimientos



13 Dependencias de la Administración Central con sus respectivas áreas.

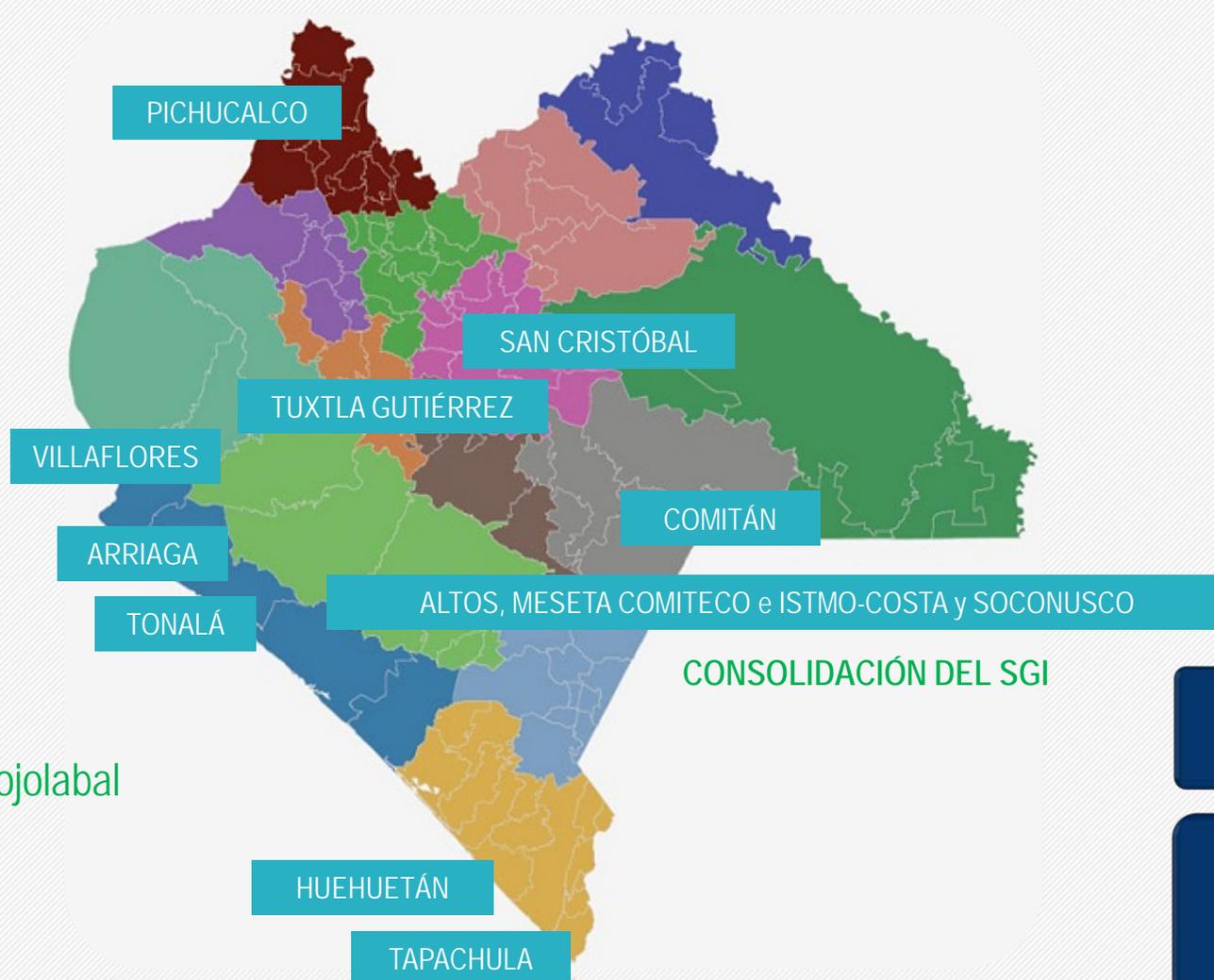
41 Unidades Académicas.

Universidad Que Deja Huella

ALCANCE DEL SGI-UNACH

Cobertura
SGI-UNACH

- 1 Región I - Metropolitana
- 2 Región II - Valles Zoque
- 3 Región III - Mezcalapa
- 4 Región IV - De los Llanos
- 5 Región V - Altos Tsotsil-Tzeltal
- 6 Región VI - La Frailesca
- 7 Región VII - De Los Bosques
- 8 Región VIII - Norte
- 9 Región IX - Istmo-Costa
- 10 Región X - Soconusco
- 11 Región XI - Sierra Mariscal
- 12 Región XII - Selva Lacandona
- 13 Región XIII - Maya
- 14 Región XIV - Tulijá Tzeltal Chol
- 15 Región XV - Meseta Comiteca Tojolabal



13 áreas líderes

+1300
Universitarios
participantes

X de XV Regiones socio-económicas en Chiapas

Ventajas de contar con Certificación de Procesos...



- ✓ **Ordenamiento, armonización y control** de actividades y procesos.
- ✓ **Armonización y homogenización** de procedimientos.
- ✓ Facilita la **inducción de personal universitario de nueva incorporación**.
- ✓ Aseguramiento del **cumplimiento de la Legislación interna y externa**.
- ✓ Automatización y sistematización de procesos que contribuyen a **mejorar la eficacia y eficiencia de las actividades**.
- ✓ Implantación de la **cultura de evaluación** (auditorías/evaluación) **y mejora continua**.
- ✓ Se favorece a la **rendición de cuentas y transparencia** a través de la evidencia.
- ✓ **Mejoramiento de procesos y servicios administrativos**.

Sistema de Gestión de la Calidad y su certificación ISO 9001:2015.



- El SGC proporciona un marco de referencia para **Planear, Hacer, Evaluar y Mejorar** el desempeño de las actividades de gestión de la calidad.
- El SGC permite a la institución identificar los riesgos, las oportunidades y contiene orientación para la **mejora**.
- Los **procesos certificados** facilitan: la formación del personal, la operatividad de las actividades y la generación de evidencias (**registros**) que son requeridas en los procesos de evaluación y acreditación de los programas educativos.
- Los **procedimientos documentados** contribuyen a dar evidencia de la planeación y realización de los procesos dando respuesta al: **Qué, Quién, Cómo, Cuándo y Dónde** se registra la **evidencia** de realización.
- Mantener la certificación es **responsabilidad** de las Dependencias de la Administración Central y de las Unidades Académicas.

SGI y su interacción con los marcos de referencia



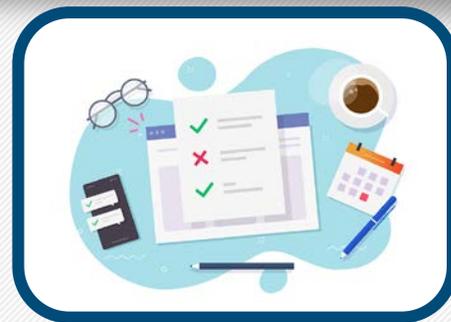
Personal académico



Estudiantes



Plan de Estudios



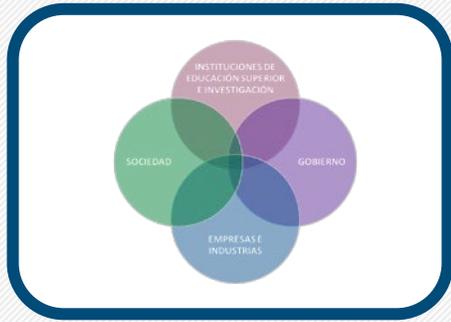
Evaluación del Aprendizaje



Formación Integral



Servicios de Apoyo para el aprendizaje



Vinculación - Extensión



Investigación



Infraestructura y equipamiento



Gestión administrativa y financiera



Categoría 1 | Personal académico



SIG y
Marco de
referencia

Dirección de Formación e Investigación educativa

- PO-113-02 Formación Institucional del Personal Académico.

Dirección General de Docencia y Servicios Escolares

- PO-634-02 Ingreso de Profesores de Asignatura
- PO-634-03 Ingreso de Profesores de Tiempo Completo
- PO-634-04 Programa de estímulos
- PO-000-00 Seguimiento a beneficios otorgados al personal académico y ex-alumnos destacados de la UNACH

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Desarrollo
- Categorización y nivel de estudio
- Distribución de la carga académica de los docentes de tiempo completo
- Evaluación y estímulos
- Promoción

Categoría 2 | Estudiantes



SGI y
Marco de
referencia

Dirección de Formación e Investigación Educativa

- ❑ PO-113-01 Trayectorias escolares

Dirección General de Docencia y Servicios Escolares

- ❑ PO-634-01 Admisión
- ❑ PO-634-05 Registro de estudiantes de nuevo ingreso
- ❑ PO-634-06 Convalidación de estudios
- ❑ PO-634-07 Reinscripción en línea
- ❑ PO-634-08 Bajas
- ❑ PO-634-09 Carta de pasante y certificado de estudios
- ❑ PO-634-10 Acta de calificaciones
- ❑ PO-634-11 Autorización de evaluación profesional
- ❑ PO-634-12 Expedición de títulos y registro ante la DGP.

- Selección
- Ingreso (estudiantes de nuevo ingreso)
- Trayectoria Escolar
- Tamaño de los grupos
- Titulación
- Índices de rendimiento escolar por cohorte generacional:
 - Ingreso.
 - Deserción
 - Reprobación
 - Egreso
 - Rezago
 - Eficiencia terminal
 - Titulación

Categoría 3 | Plan de estudios



SIG y
Marco de
referencia

Dirección de Formación e Investigación Educativa

- PO-113-03 Diseño y reestructuración curricular de Pregrado
- PO-211-03 Planificación del diseño y desarrollo curricular de programas de posgrado

Dirección General de Planeación

- PO-711-02 Pertinencia y factibilidad educativa

Coordinación General de Universidad Virtual

- Gestión de la asignatura virtual

- Fundamentación
- Perfiles de ingreso y egreso
- Normativa para la permanencia, egreso y revalidación
- Programas de las asignaturas
- Contenidos
- Flexibilidad curricular
- Evaluación y actualización
- Esfuerzos tendientes al desarrollo de nuevas modalidades y espacios de atención educativa
- Difusión

Categoría 4 | Evaluación del aprendizaje



SGI y
Marco de
referencia

Secretaría de Identidad y Responsabilidad
Social Universitaria (SIRESU)

PO-136-03 Gestión de becas

- Metodología de evaluación continua
- Estímulos al rendimiento académico

Categoría 5 | Formación integral



SGI y
Marco de
referencia

SIRESU

- PO-136-04 Promoción de la cultura ambiental
- PO-136-05 Talleres artísticos UNACH
- PO-136-06 Torneo inter-áreas de la UNACH

- Desarrollo de emprendedores
- Actividades artísticas y culturales
- Actividades físicas y deportivas
- Orientación profesional
- Orientación psicológica
- Servicios médicos
- Enlace escuela – familia

Categoría 6 | Servicios de apoyo para el aprendizaje



SGI y
Marco de
referencia

Dirección de Formación e Investigación Educativa

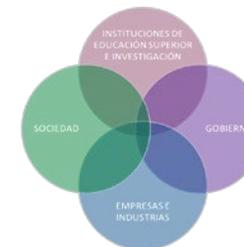
- ❑ PO-113-04 Gestión del Programa Institucional de Tutoría

Dirección de Desarrollo Bibliotecario

- ❑ PO-113-05 Sistema de bibliotecas de la UNACH (SIBI-UNACH)

- Tutorías
- Asesorías académicas
- Biblioteca – acceso a la información

Categoría 7 | Vinculación - Extensión



SGI y
Marco de
referencia

SIRESU

- PO-136-01 Servicio social
- PO-136-07 Unidades de Vinculación Docente

Coordinación General de Relaciones Interinstitucionales

- PO-126-01 Movilidad estudiantil
- PO-126-02 Intercambio Estudiantil

Coordinación General de Universidad Virtual

- PO-000-00 Registro y validación de actividades y eventos de educación continua

- Vinculación con los sectores público, privado y social
- Intercambio académico
- Servicio social
- Bolsa de trabajo
- Extensión

Categoría 8 | Investigación



SGI y
Marco de
referencia

Dirección General de Investigación y Posgrado

- PO-211-02 Gestoría de cuerpos académicos
- PO-211-04 Investigación científica
- PO-211-05 Gestoría de perfil deseable PRODEP (Apoyos individuales)

Centro de Estudios sobre la Universidad

- PO-633-01 Propiedad intelectual

- Líneas y proyectos de investigación
- Programas orientados a la formación de investigadores (personal docente)
- Proyectos de investigación en forma conjunta con el sector productivo
- Fomento a la investigación colegiada y multidisciplinaria del uso y desarrollo de tecnologías aplicadas a la educación
- Programas y/o proyectos de investigación registrados y aprobados por un Órgano Colegiado
- Recursos para la investigación
- Difusión de la investigación
- Impacto de la investigación en la mejora del programa y de los indicadores de capacidad académica

Categoría 9 | Infraestructura y equipamiento



SGI y
Marco de
referencia

Coordinación General de Universidad Virtual

- PO-628-01 Servicio de conectividad a la red UNACH
- PO-628-02 Emisión de dictamen técnico
- PO-628-03 Servicio de Internet

Dirección General de Infraestructura y Servicios Generales

- PO-727- 01 Servicios Generales

- **Infraestructura**
 - Aulas, laboratorios y talleres, de acuerdo con la matrícula escolar, el área de conocimiento, la modalidad didáctica y el tipo de asignaturas;
 - Cubículos de trabajo y convivencia para el profesorado;
 - Espacios para el desarrollo de eventos y actividades artísticas y culturales, así como físico-deportivas; y
 - Adaptaciones a la infraestructura para personas con capacidades diferentes.
- Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para infraestructura, hardware y software;
- Programas de seguridad, higiene y protección civil
- Equipamiento
- Servicio de impresión en aquellos espacios físicos que lo permitan
- Equipo audiovisual suficiente y adecuado
- Sistemas y equipos de comunicación
- Servicio de red en los espacios físicos
- Software adecuado a las necesidades
- Plataformas tecnológicas que requiere la educación a distancia

Categoría 10 | Gestión administrativa y financiamiento



SGI y
Marco de
referencia

Secretaría General

- PO-112-01 Operación del consejo universitario
- PO-112-02 Operación del colegio de directores

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

- PO-113-06 Acreditación de PE
- Sistema de Gestión Integrado (SGI-UNACH)

- Instrumentos de planeación, evaluación y organización que permitan tener una eficaz y eficiente gestión administrativa.
- Programa Institucional de Desarrollo a largo plazo (PID)
- Programas formales de inversión para adecuar la infraestructura física y el equipamiento
- Programa integral y permanente de aseguramiento de la calidad educativa (acreditación y la aplicación de las ISO 9000)
- Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Difusión de los resultados de una evaluación tendiente a conocer los avances o áreas de oportunidad

Categoría 10 | Gestión administrativa y financiamiento



SGI y
Marco de
referencia

Coordinación General de Finanzas

- PO-721-01 Liberación de recursos de gasto corriente
- PO-721-02 Patrimonio

SIRESU

- PO-136-02 Trámite de seguro facultativo para estudiantes
- PO-136-03 Gestión de becas
- PO-136-08 Identificación de aspectos ambientales y registro de su legislación aplicable

Secretaría Administrativa

- PO-114-05 Estancia infantil

- Evaluaciones periódicas del entorno e impacto social, estudios de pertinencia y factibilidad
- Mecanismos e instrumentos para hacerles llegar los resultados de las evaluaciones a los responsables de la gestión escolar
- Documentos explícitos y actualizados (manuales y procedimientos) en donde se encuentren claramente definidas las funciones de los responsables de la administración educativa, incluyendo los cuerpos colegiados, los procedimientos de operación del servicio educativo

Categoría 10 | Gestión administrativa y financiamiento



Rectoría | Defensoría de los DHyU | Coord. Para la Igualdad de género.

- PO-111-01 Defensa y promoción de los Derechos Humanos y Universitarios
- PO-111-02 Capacitación con perspectiva de género

Secretaría Administrativa

- PO-114-01 Compras y servicios
- PO-114-02 Administración del personal administrativo
- PO-114-03 Capacitación al personal con funciones administrativas
- PO-114-04 Elaboración y aprobación del techo financiero de gasto corriente

Dirección General de Planeación

- PO-711-01 Formulación y validación del POA gasto corriente

- Recursos humanos administrativos, de apoyo y de servicios
- Programa para la capacitación y desarrollo de este tipo de personal
- Programa de Estímulos y Reconocimientos
- Recursos Financieros
- Estructura del financiamiento
- Procedimientos institucionales para la asignación y ejercicio de los recursos;
- Programas-presupuesto que permitan observar la articulación de las metas con los recursos
- Sistemas contables para el registro y control de los recursos financieros
- Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas,

4. Anexo 5 | Estructura de procedimientos institucionales

Información documentada

El desorden produce desperdicio de los tres recursos que más utilizamos:

► **Tiempo, Energía y Materiales**



Los procedimientos documentados dan respuesta a:

¿Qué?

¿Por qué?

¿Dónde?

¿Cuándo?

¿Quién?

¿Cuánto?

¿Cómo?

REFERENTES:

- **Misión y visión** institucionales | **Legislación Universitaria**: Para identificar los métodos, controles, etc. | **Modelo educativo**: Para orientar las decisiones y actividades | **Plan de Desarrollo Institucional**: Para definir los indicadores. | **Actividades y áreas** que participan. | **PDCA**: Ciclo de la mejora continua.

Anexo5 – Formato para redactar Procedimientos Institucionales rv05



1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y Autoridad
4. Materiales y equipos
5. Indicadores
6. Procedimiento
7. Registros
8. Anexos
9. Documentos de referencia / relacionados
10. Producto o Servicio No Conforme
11. Glosario

El código y número de revisión es proporcionado por la DGCI.

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS CGLN DIRECCIÓN/COORDINACIÓN	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PO-525-05 Registro y validación de actividades de educación continua. No. de revisiones: 04				
	REFERENCIAS LEGALES: Escribir aquellos documentos de impacto y relevancia legal.	Fecha de modificación: Describir Página 1 de 3				
Objetivo general: _____						
1. Propósito <i>Describir procedimiento para:</i>						
2. Alcance <i>Describir inicio y fin del procedimiento y su incidencia en la comunidad universitaria</i>						
3. Responsabilidad y Autoridad						
Cargo	Responsabilidad					
	<i>Actividad y fundamento legal de la responsabilidad</i>					
4.- Materiales y Equipos <i>Describir aquellos que realmente se utilizan (Herramientas, Materiales, Software, etc.)</i>						
5. Indicadores						
Nº	Objetivo de calidad	Indicador	Fórmula de Medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar
Nombre Cargo Identificación	Nombre Cargo Identificación	Mtra. Rosa Laura Vázquez Grijales <i>Directora de Gestión de la Calidad</i>	Dr. Carlos F. Natanán Mandayapa <i>Rector</i>	Bello de la sede		
Fecha: Realizaron	Fecha: Revisó	Fecha: Aprobó				

Documento controlado por números electrónicos.
Para uso exclusivo de la Universidad Autónoma de Chiapas.
"SI LEYES CONSULTA UNA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO, ASEGURESE QUE SEA LA VERDADERA"

Anexo 5 - Revisión 05
Agosto de 2021

Estos datos son modificados por la DGCI, y corresponden al formato Anexo 5.

Anexo 5

- 1. Propósito
- 2. Alcance
- 3. Responsabilidad y Autoridad
- 4. Materiales y equipos
- 5. Indicadores
- 6. Procedimiento
- 7. Registros
- 8. Anexos
- 9. Documentos de referencia / relacionados
- 10. Producto o Servicio No Conforme
- 11. Glosario

	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS SEDE UNIVERSITARIA ÁREA DUEÑA DEL PROCESO	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL Código y nombre No. De revisión: 00
	REFERENCIAS LEGALES: <i>Describir</i>	Fecha de modificación: <i>Describir</i> Página 1 de 2
Objetivo general: <i>Será completado por la DGC.</i>		

1. Propósito

Describir procedimiento para.

2. Alcance

Describir inicio y fin del procedimiento y su incidencia.

3. Responsabilidad y Autoridad

Cargo	Responsabilidad

4.- Materiales y Equipos

Describir.

5. Indicadores

N°	Objetivo de calidad	Indicador	Formula de Medición	Registro	Frecuencia	Meta a alcanzar

Nombre	Nombre	Mtra. Rosa Laura Vázquez Grajales	Carlos F. Natarén Nandayapa	Sello de la sede
Cargo	Cargo	Directora de Gestión de la Calidad	Rector	
Responsable de procedimiento	Líder de procedimiento	Responsable del SGI-UNACH	Rectoría	
Fecha: Realizaron		Fecha: Revisó	Fecha: Aprobó	

Documento controlado por medios electrónicos. Para uso exclusivo de la Universidad Autónoma de Chiapas

El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "el" significa "él o la".

"SI USTED CONSULTA UNA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO, ASEGÚRESE QUE SEA LA VIGENTE"

Anexo 5 – Revisión: 05
Agosto de 2021

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y Autoridad
4. Materiales y equipos
5. Indicadores
6. Procedimiento
7. Registros
8. Anexos
9. Documentos de referencia / relacionados
10. Producto o Servicio No Conforme
11. Glosario

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y Autoridad
4. Materiales y equipos
5. Indicadores
6. Procedimiento (Adición inicial y final)
7. Registros (Mayor identificación)
8. Anexos
9. Documentos de referencia / relacionados
10. Producto o Servicio No Conforme
11. Glosario

6. Procedimiento

No.	Responsable	Actividades
6.1		
6.2		

7. Registros

Nº	Registros (Código)	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	Disposición
1					
2					

8. Anexos

Describir.

1. Propósito
2. Alcance
3. Responsabilidad y Autoridad
4. Materiales y equipos
5. Indicadores
6. Procedimiento
7. Registros
8. Anexos
9. Documentos de referencia / relacionados
10. Producto o Servicio No Conforme
11. Glosario

9. Documentos de referencia / relacionados

Describir.

10. Producto o Servicio No Conforme

Producto o Servicio	Servicio No Conforme	Control

11. Glosario

Describir.

Documento controlado por medios electrónicos. Para uso exclusivo de la Universidad Autónoma de Chiapas

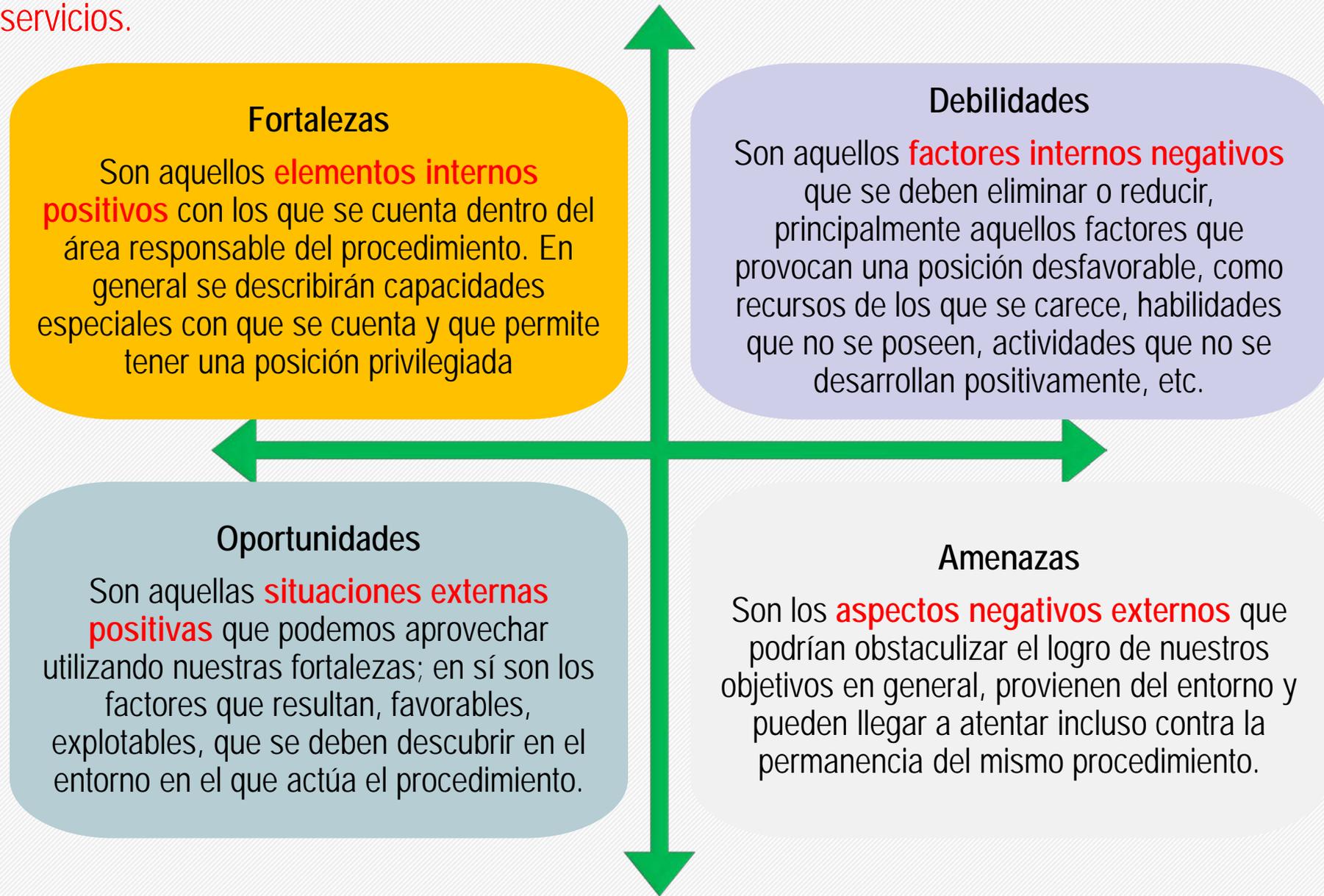
El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como "el" significa "él o la".

"SI USTED CONSULTA UNA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO, ASEGÚRESE QUE SEA LA VIGENTE"

Anexo 5 – Revisión: 05
Agosto de 2021

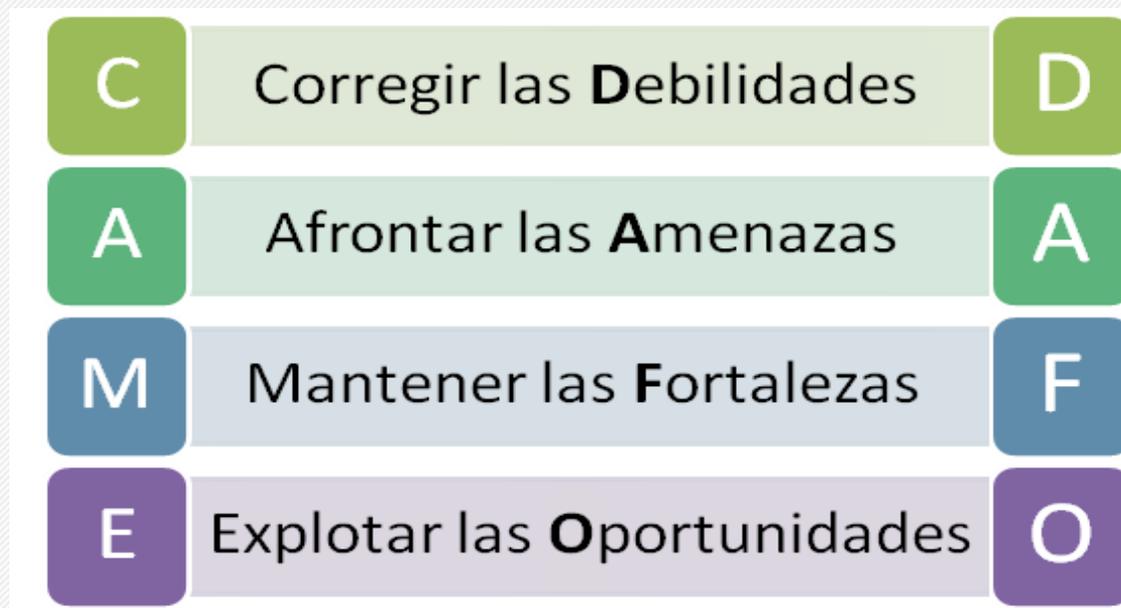
5. Anexo FODA-CAME

FODA: Herramienta de autoanálisis para las organizaciones que quieren saber su situación o la de sus productos o servicios.



Para el Sistema de Gestión Integrado UNACH se determinó que no solo se realizaría el análisis FODA, que nos sirve para realizar un diagnóstico inicial de la situación actual del procedimiento; sino que después se llevaría a cabo un análisis con la técnica CAME

Este es un instrumento que ayudará al líder y a los responsables de los procedimientos en la determinación de riesgos y oportunidades, así como de acciones para abordarlos.



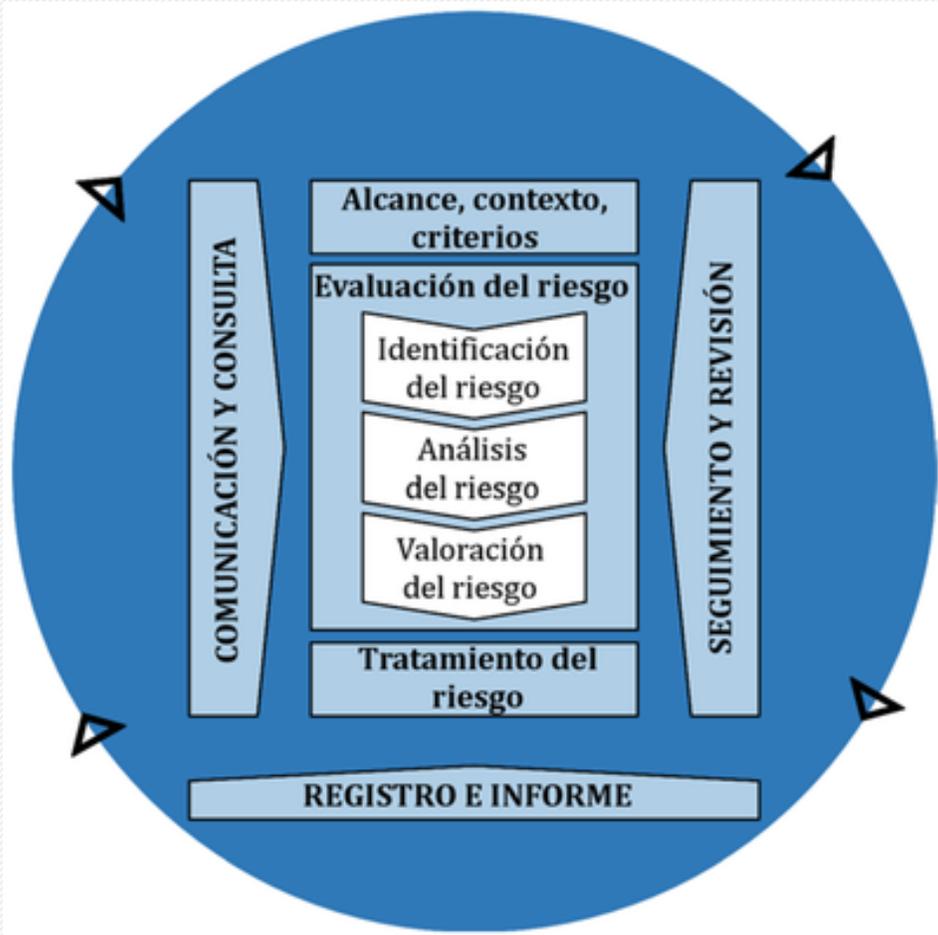
Anexo | Formato para redactar FODA-CAME

Anexo

	Fortalezas-F	Debilidades-D
Oportunidades-O	<p>Las ESTRATEGIAS FO (Fortalezas con Oportunidades)</p> <p>Anotar las fuerzas para aprovechar las oportunidades</p>	<p>Las ESTRATEGIAS DO (Debilidades ante Oportunidades)</p> <p>Superar las debilidades aprovechando las oportunidades</p>
Amenazas-A	<p>Las ESTRATEGIAS FA (Fortalezas para enfrentar las Amenazas)</p> <p>Usar las fuerzas para evitar las amenazas</p>	<p>Las ESTRATEGIAS DA (Debilidades para resistir a las Amenazas)</p> <p>Reducir las debilidades y evitar las amenazas.</p>

6. Anexo 3 | Acciones para afrontar riesgos y oportunidades

Ciclo de la prevención de riesgos



Requisito 3.1 riesgo

efecto de la incertidumbre sobre los objetivos

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación respecto a lo previsto. Puede ser positivo, negativo o ambos, y puede abordar, crear o resultar en oportunidades y amenazas.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden tener diferentes aspectos y categorías, y se pueden aplicar a diferentes niveles.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de fuentes de riesgo (3.4), eventos (3.5) potenciales, sus consecuencias (3.6) y sus probabilidades (3.7).

Anexo 3

Acciones para enfrentar riesgos y oportunidades





Anexo 3. Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades

La identificación de riesgos y oportunidades se determina considerando la comprensión de la **Universidad Autónoma Chapas** y su contexto así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

Riesgo: Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000:2009).

Oportunidad: Factores externos que se pueden aprovechar utilizando nuestras fortalezas y que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución y que nos permiten obtener ventajas competitivas. Surgen como el resultado de una situación externa favorable para conseguir un objetivo previsto o usar en beneficio del proceso.

Severidad:	Baja: 2	Media: 3	Alta: 4
Probabilidad de Ocurrencia:	Baja: 2	Media: 3	Alta: 4
Resultado (R):	Multiplicar Severidad por Probabilidad de Ocurrencia		

		Severidad		
		2	3	4
Probabilidad de ocurrencia	2	4	6	8
	3	6	9	12
	4	8	12	16

NOTA: En los casos en que el resultado del riesgo sea igual o mayor a 12 puntos se documenta su atención y aprovechamiento de oportunidades en el Anexo 10. Registro de Acciones Correctivas, Riesgos y Mejoras.

Proceso	Subproceso	Procedimiento	Identificación del Riesgo	Causa	Severidad	Probabilidad de Ocurrencia	Resultado	Plan de acción para minimizar la ocurrencia	Plan de acción para aprovechamiento de oportunidades	Fecha de implementación del plan de acción de la ocurrencia	Eficacia de las acciones
<p>Tomando en cuenta las debilidades y amenazas detectadas en el FODA. Se identifican los riesgos potenciales que afectan al procedimiento.</p>				<p>Identificado el riesgo se determina la causa o las causas que generan ese riesgo y se registran.</p>	<p>Se determina la Severidad y Probabilidad de Ocurrencia del riesgo en cuestión calificando su impacto mediante los siguientes criterios basados en la Norma ISO 31000:2018 "Gestión de Riesgos. Principios y directrices".</p>		<p>Después de haber realizado la calificación del riesgo, el área líder genera un "Plan de acción para minimizar la ocurrencia" y registra. Se le da seguimiento para su control y la evaluación de su eficacia."</p>	<p>Además, basándose en las oportunidades encontradas en el FODA se realiza un "Plan de acción para el aprovechamiento de las oportunidades"</p>	<p>Se establecen las fechas de implementación y se verifica la eficacia de las acciones. Seguimiento por el RC-UNACH o por visitas de auditoría</p>		
<p>Una vez identificados los riesgos, se evalúan y se identifica el de mayor peligro para el procedimiento. Este es registrado en el Anexo 3, en la columna de "Identificación del Riesgo".</p>											

7. Auditorías de calidad

Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas objetivamente a fin de determinar hasta qué punto se cumplen los criterios de auditoría.

ISO 9000:2015



CALIDAD
#CompromISOdeTodos

Una auditoría siempre nos pone nerviosos, ya sea de calidad o de lo que sea. Van a revisarnos cosas, van a descubrir nuestras posibles debilidades en un tema y eso nos desestabiliza.

DGCI

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional

Calidad. CompromISO de todos

- Contribuir a que un mayor número de personas acceda a una **educación incluyente, diversa, pertinente y de calidad**;
- Promover de manera permanente la **evaluación y acreditación** de los programas educativos ante los organismos externos correspondientes;
- Favorecer la **innovación** y el uso responsable de la **tecnología**;
- Consolidar estudios de **satisfacción** sobre los resultados de la formación de profesionales;
- Atender las necesidades de **infraestructura** física y **equipamiento** de los distintos programas educativos, así como
- **Formar y actualizar** recursos humanos para fortalecer su capacidad de liderazgo a lo largo de la vida,

*Modelo Educativo
UNACH 2020*

Calidad. CompromISO de todos

- Fomentar el **liderazgo** como elemento relevante para **planear e implementar procesos** de gestión efectivos, a través de estrategias que favorezcan la integración y cooperación de la comunidad universitaria para el logro de los **objetivos institucionales**,
- Incentivar y mantener el **compromiso** con la institución y el reconocimiento de los resultados alcanzados por la misma.
- Fortalecer la **comunicación** y el acercamiento con los egresados, padres de familia, empleadores, instituciones de gobierno, entre otros sectores de interés, para contribuir en los **procesos de mejora** del quehacer universitario.
- La comunicación es un factor **estratégico** que permea las estructuras y diversas actividades institucionales y permite interiorizar los valores, objetivos y principios universitarios, así como establecer un diálogo abierto que contribuya a fortalecer un vínculo de confianza entre la institución y las **partes interesadas**, en un marco de respeto y responsabilidad social.

Clasificación de Auditorías

▪ AUDITORÍAS INTERNAS



Primera parte

Es la que lleva a cabo la misma organización con el fin de saber el estatus de su propio SGC

Aplicable a la UNACH.
Auditores internos integrales

▪ AUDITORÍAS EXTERNAS



Segunda parte

Es la que realizan los clientes a la organización, con la finalidad de verificar que su forma de operar no afectará su producto o servicio

Aplicable a la UNACH.
Auditores externos del organismo certificador.



Tercera parte

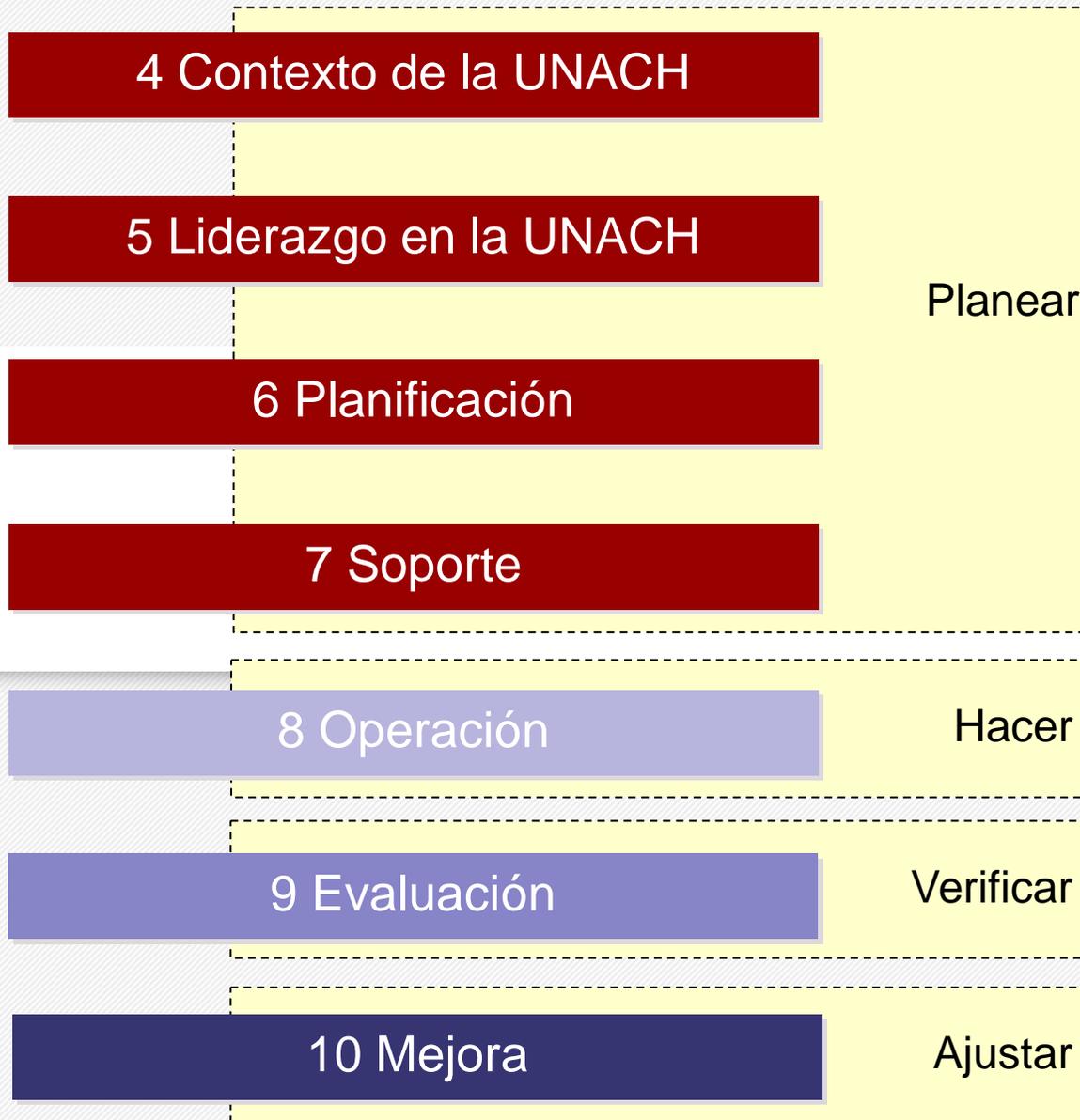
Es la auditoría que se lleva a cabo por un organismo de certificación y/o acreditación; con la finalidad de ver el grado de cumplimiento del SGC.

ISO – PDCA, ayudará a: **Conocer tus objetivos** **Llegar a las metas esperadas** **Analizar el resultado** **Actuar para mejorar día a día**



9001:2015

Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos



¿Qué hacer y cómo hacerlo?



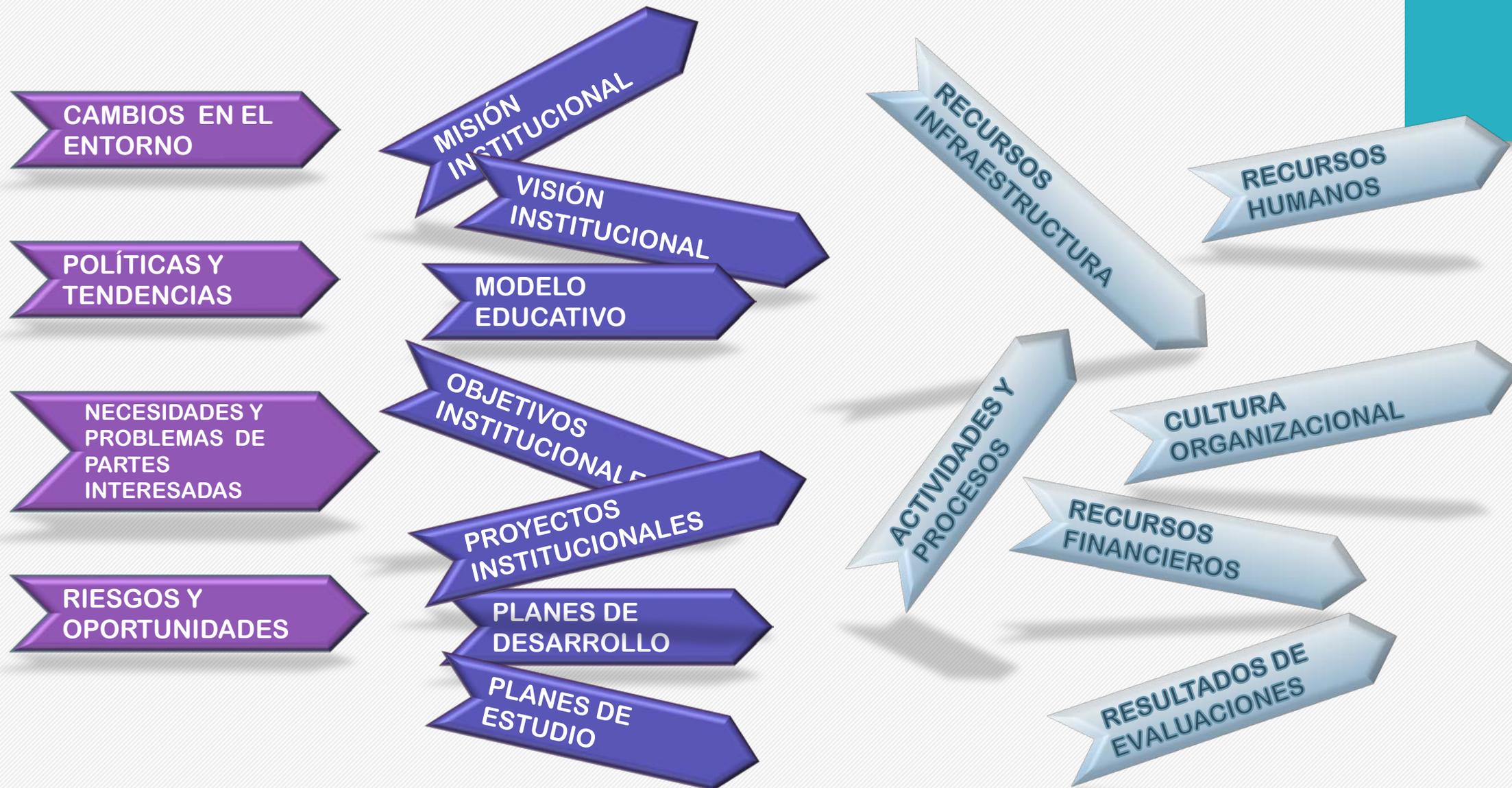
¿Hacer lo planeado?

¿Cómo nos fue?

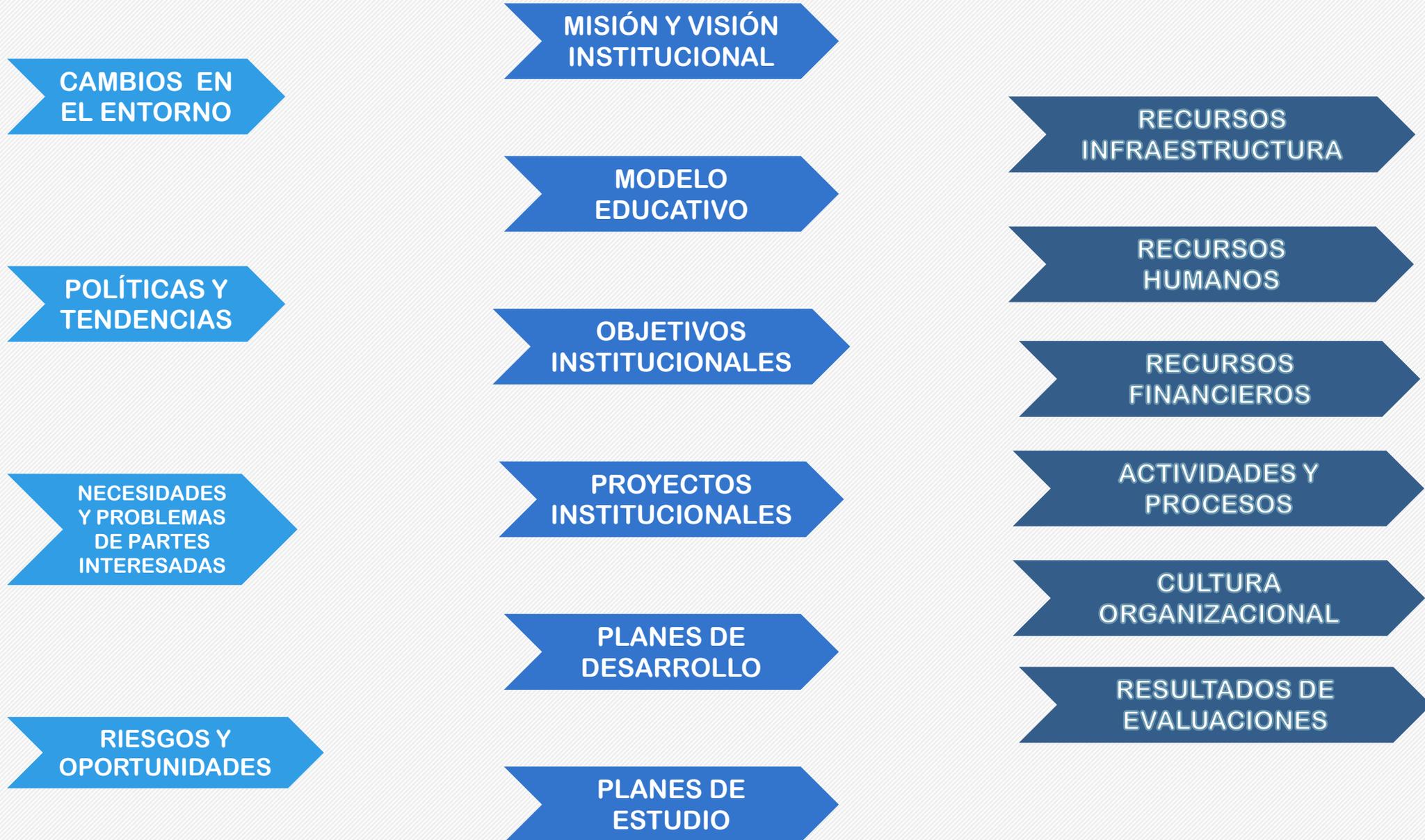
¿Cómo mejorar?



¿Qué buscamos desde el SGI-UNACH y la mejora continua?



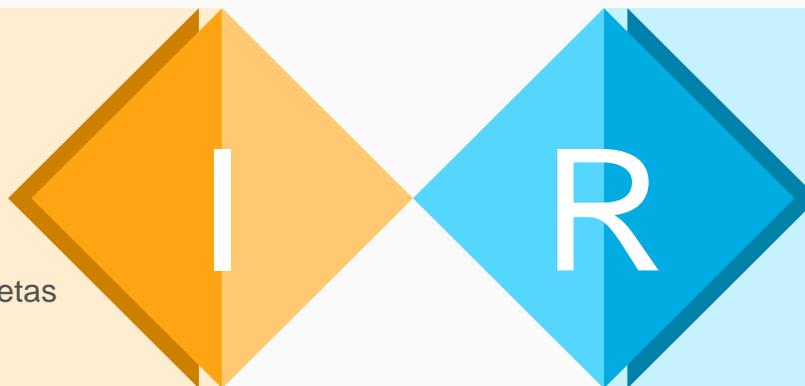
¿Qué buscamos desde el SGI-UNACH y la mejora continua?



CIEES - ISO

Relación de indicadores CIEES y Atención mediante requisitos ISO 9001:2015

- Procesos de inducción de sus integrantes para asegurar involucramiento...
- Esquema y políticas que establezcan obligatoriedad...
- Ordenamientos que prevean disposiciones concretas para evitar conflictos...



- 7.2 - Competencia
- 6 - Planificación
- 5 . Liderazgo

- Conocimiento e identificación de la organización
- Conocimiento de las áreas institucionales y sus funciones
- Cohesión e identidad organizacional...
- Actitud de respeto a los valores institucionales
- Actitud proactiva del personal para realizar sus actividades...
- Canales de comunicación horizontal y vertical adecuados
- Procurar la preservación de un clima organizacional sano



- 4 – Contexto de la UNACH
- 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la UNACH
- 7.3 – Toma de conciencia
- 5 – Liderazgo
- 7.3 – Toma de conciencia
- 7.4 – Comunicación
- 9.3 – Revisión por la dirección

Contacto

<https://calidad.unach.mx/directorio>

calidad@unach.mx

Teléfono:

961-617800 Ext. 5066

Portal Institucional:

<https://calidad.unach.mx>

<https://www.facebook.com/CALIDAD.UNACH>

<https://twitter.com/SGCUNACH>

CALIDAD

#CompromISOdeTodos



Bibliografía

NMX-CC-9000-IMNC-2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario

NMX-CC-9001-IMNC-2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

GI-SGI-01 Guía de referencia SGI-UNACH rv08.

Anexo 05 | Formato para redactar procedimientos institucionales rv05

Anexo Formato para redactar FODA-CAME

Indicadores CIEES

<https://www.ciees.edu.mx/>

<https://imnc.org.mx/>